



INFORME DE GESTIÓN

2017



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES	SUPLENTE
<p>Enrique Peñalosa Londoño ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D. c.</p>	<p>Gustavo Enrique García Bate Subgerente Transmilenio S.A.</p>
<p>Juan Pablo Bocarejo Suescún Secretario Distrital de Movilidad</p>	<p>Andrés Felipe Archila Téllez Subsecretario de Política Sectorial Secretaría Distrital de Movilidad</p>
<p>Yaneth Rocío Mantilla Barón Directora General – IDU</p>	<p>Carlos Humberto Moreno Bermúdez Subdirector General Gestión Corporativa Instituto de Desarrollo Urbano</p>
<p>Beatriz Elena Arbeláez Martínez Secretaría Distrital de Hacienda</p>	<p>Héctor Mauricio Escobar Hurtado Subsecretario General de Hacienda Secretaría Distrital de Hacienda</p>
<p>Alba Cecilia Dupont Cruz Directora Territorial Cundinamarca Ministerio de Transporte</p>	<p>Armando Cuéllar Arteaga Gerente Coomotor Representante sector Transporte y Comercio</p>

EQUIPO DIRECTIVO

María Carmenza Espítia Garcés	Gerente General
Nelson Alirio Muñoz Leguizamón	Subgerente Jurídico
Elodia María Ramírez Mendoza	Subgerente de Planeación y Proyectos
Francisco Javier Álvarez Vergara	Subgerente Corporativo
Guillermo Escobar Castro	Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura
Roberto Bermúdez Bolívar	Director de Gestión Financiera
Julio César Mosquera Santos	Director de Recursos Tecnológicos
Edgar Mauricio Parra Bonilla	Director de Gestión Humana
Hernán David Monsalve Domínguez	Director de Recursos Físicos
Gladys Liliana Avendaño Triviño	Directora de Infraestructura
Manuel Salgado Ruíz	Director de Servicio al Transportador
John Jairo Pino Robayo	Director de Servicio al Ciudadano
Luis Fernando Figueroa Sánchez	Director de Seguridad Operacional
Ruth Fabiola González Oviedo	Jefe Oficina de Auditoría Interna
María del Pilar Londoño Ariza	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

REVISORÍA FISCAL

Rubén Darío Calderón Marentes	Revisor Fiscal Principal
Adriana Ayala	Revisor fiscal suplente

LA TERMINAL DE TRANSPORTE DE BOGOTÁ LA MÁS GRANDE Y EMBLEMÁTICA DE COLOMBIA



La Terminal de Transporte S. A., los saluda y tiene el agrado de presentar los resultados de un año más de operación, en un 2017 marcado por grandes retos organizacionales, enfocados en la mejora continua, la calidad en el servicio y en la excelencia de la operación.

Una operación encaminada a garantizar condiciones de movilidad y seguridad para los más de 14.466.710 pasajeros que confiaron y usaron nuestras instalaciones, reflejando para la empresa un crecimiento en el número de viajeros movilizados, de cerca del 30% comparado con el año anterior.

Un incremento concebido también por la entrada en operación de la Terminal Satélite del Norte, una Terminal que superó las expectativas y que demostró gracias al excelente manejo en la operación, estar preparada para cumplir con las necesidades de los usuarios del corredor norte del país; así mismo, con su puesta en marcha se convirtió en una solución eficaz a la problemática de informalidad e inseguridad que se presentaba en la zona comprendida en la Autopista Norte entre calles 170 y la 193, aportando a una mejor calidad de vida para los ciudadanos y los transportadores.



El Equipo de trabajo de la Entidad durante el 2017 orientó sus esfuerzos para poder mostrar a la Junta Directiva y a la Asamblea General una empresa que avanzó hacia la modernización tecnológica, eficiencia administrativa, mejoramiento de su infraestructura y ser ambientalmente sostenible.

Pero estos logros no solo fueron de la organización, estos resultados se dieron gracias a la gestión interinstitucional de la Alcaldía de Bogotá que siempre ha tenido presente brindar condiciones que promuevan una mejora en la calidad de vida de todos los ciudadanos.

A continuación, tenemos el agrado de presentar los logros alcanzados por La Terminal de Transporte de Bogotá S. A., en la ejecución de su gestión misional y administrativa, de acuerdo con los lineamientos del plan estratégico de la empresa.

La Terminal de Transporte S.A

Es una Sociedad de Economía Mixta del orden Distrital, de segundo grado u orden, vinculada a la Secretaría de Movilidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme lo establecido en la ley 489 de 1998 y el decreto ley 1421 de 1993, los artículos 105, 107 y 108 del acuerdo 257 de 2006, el Código de Comercio y demás normas concordantes y reglamentarias, constituida como sociedad anónima mediante escritura pública número 8058 del seis (6) de Noviembre de mil novecientos setenta y nueve (1.979), otorgada en la Notaría Quinta (5ª) del Círculo de Bogotá, dotada con personería Jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, cuya actividad estará sujeta al control y vigilancia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Nuestra Misión

Promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad, mediante la gestión y operación innovadora, eficiente y sostenible de servicios a la ciudadanía, al sector transportador, regional y privado, que impacten positivamente en la movilidad distrital y/o nacional.

Nuestra Visión

En el 2026 la Terminal de Transporte S.A. será líder a nivel nacional en la implementación de soluciones innovadoras y sostenibles de movilidad, mediante la prestación de servicios que beneficien a nuestros clientes, entendiendo ciudadanos, transportadores y terceros. Todo esto cumpliendo con las expectativas, financieras y misionales, de nuestros accionistas y socios.



Una Política que integra la Calidad en la Gestión...

Nuestro compromiso se consolida con la participación colectiva y de un sistema consistente en las siguientes prácticas corporativas:

- ✓ Prestando un servicio de calidad y en condiciones de seguridad, enfocado en satisfacer las necesidades de nuestros clientes,
- ✓ Garantizando y optimizando el bienestar de los grupos de interés, identificando peligros, valorando riesgos y estableciendo controles, promoviendo la prevención de lesiones y enfermedades laborales
- ✓ Enmarcando los procesos en el uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación, así como la mitigación de impactos ambientales significativos
- ✓ Asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información,
- ✓ Propendiendo por la rentabilidad organizacional y el desarrollo social,
- ✓ Cumpliendo con los procesos y procedimientos definidos, la normatividad aplicable, requisitos reglamentarios, y
- ✓ Mejorando continuamente los procesos del sistema integrado de gestión.

Reconocemos la Importancia de los Valores al realizar nuestra Labor...

Pro actividad: Tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario; prever, intuir y actuar de manera positiva y propositiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir en la Terminal. Implica tomar la iniciativa en el diseño de propuestas de crecimiento de la empresa.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias derivadas de los actos que realiza cada persona y estar en la capacidad de dar respuesta por ellos. Entender que se deben respetar los lineamientos y reglas, además de contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que nos desenvolvemos y con las personas que interactuamos.

Servicio: Dar de manera espontánea, aportando calidez con una actitud permanente de colaboración, la ayuda y orientación que requieran los usuarios en el desarrollo de las actividades que adelanta la empresa de acuerdo con su objeto social.



Sostenibilidad: Asegurar las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones.

Autocrítica: Aceptar que como seres humanos tendemos a errar y que dichos errores representan la posibilidad de adquirir experiencias y conocimientos que serán esenciales para evolucionar como empresa. Desarrollar la habilidad y capacidad de revisar las propias acciones y conductas y establecer acciones correctivas o de mejoramiento.

Perseverancia: Levantarse y luchar todos los días en contra de las adversidades y de los problemas que se puedan presentar, esto aunado a una motivación empresarial.

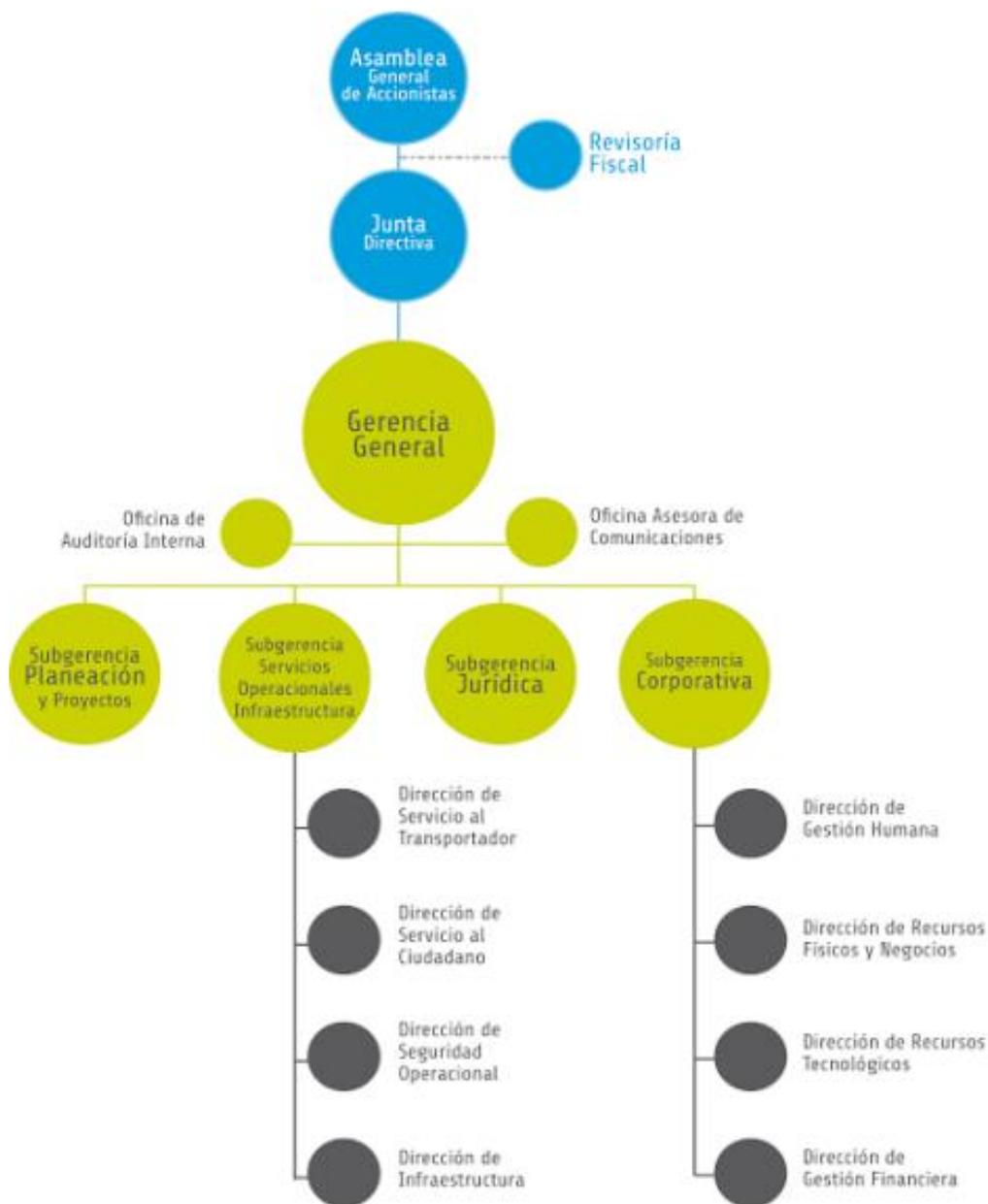
Disposición al Cambio: Tener por entendido que habrá la necesidad siempre de estar dispuesto al cambio, para cuando las cosas no salen como se planean.

Igualdad: Definida como “el trato idéntico que un organismo, estado, empresa, asociación, grupo o individuo le brinda a las personas sin que medie ningún tipo de reparo por la raza, sexo, clase social, u otra circunstancia plausible de diferencia”



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

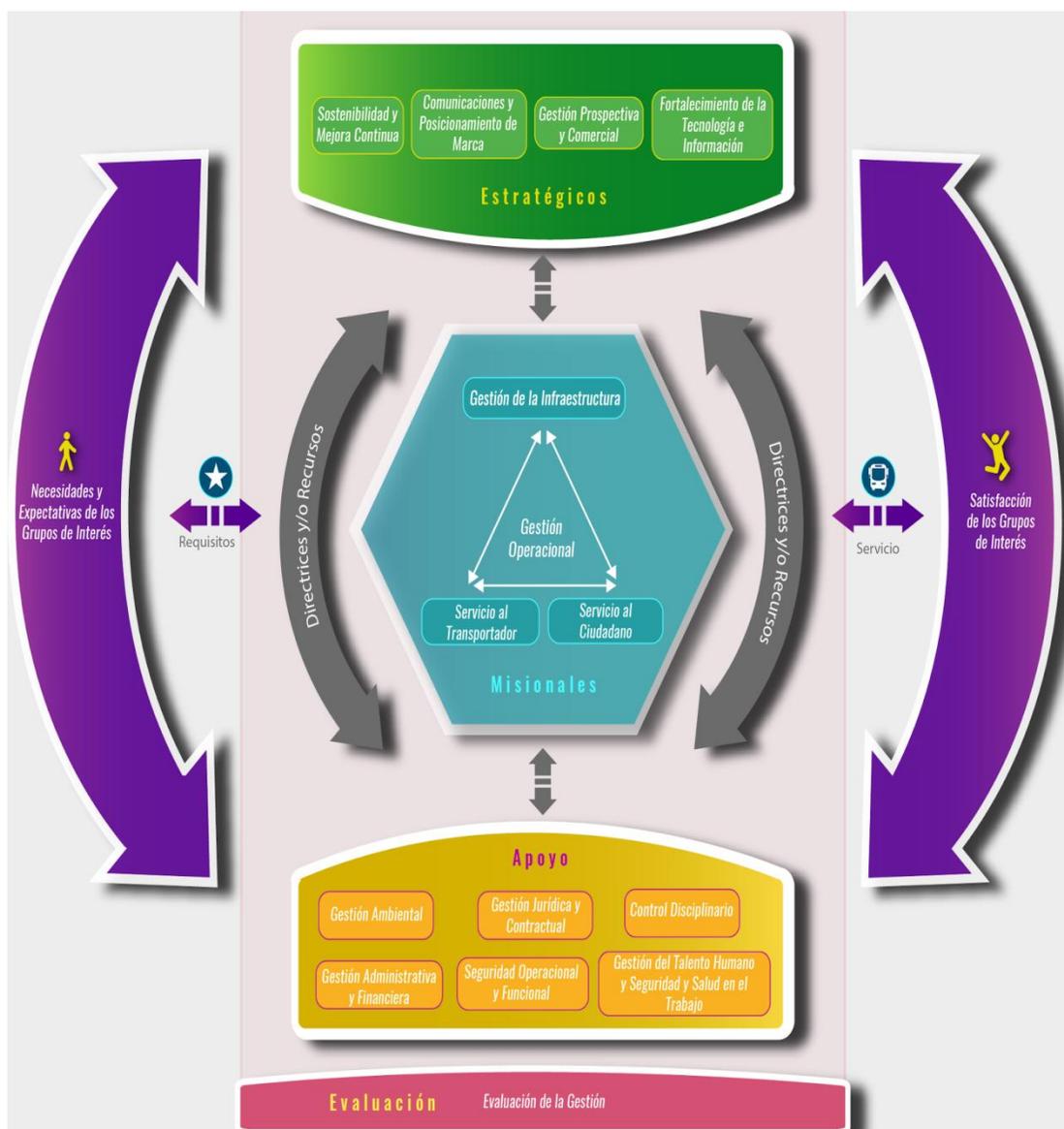
Nuestra Estructura Organizacional



Planeamos Estratégicamente

Desde la gerencia y en todos los niveles de la organización, durante la vigencia 2017 trabajamos para brindar resultados óptimos de acuerdo con los lineamientos del Plan Estratégico de la Terminal de Transporte.

Figura Modelo de Gestión



Nuestro Plan Estratégico, del cual se desprenden nuestras actividades y retos anuales, pretende hacer de la Terminal de Transporte S.A. una empresa innovadora, funcional y prestadora de un servicio, tanto seguro como oportuno a nuestros usuarios; es por ello que su desarrollo e implementación se enmarca dentro del Sistema Integrado de Gestión de la empresa, para lo cual, mediante un proceso de armonización ha permitido orientar tareas y resultados en el ciclo de gestión de forma sistémica y organizada, aumentando la efectividad de los resultados administrativos y operativos.

Al ser un plan formulado para las vigencias 2016-2020, para el año 2017 se lograron avances que permitieron un cumplimiento importante en cada una de las temáticas que componen los objetivos en los ámbitos misionales, de apoyo, administrativos y de gestión, logrando así un 94% de avance frente a lo programado, lo que conllevó a fortalecer acciones en el aspecto de seguridad operacional dada la expedición de nuevos lineamientos para el desarrollo de las políticas públicas, tanto a nivel nacional como distrital, especialmente en la gestión integral del riesgo de desastres.

Dado lo anterior, los esfuerzos se enmarcaron en brindar herramientas que permitieran el tratamiento ordenado mediante acciones sinérgicas institucionales e interdisciplinarias con el fin último de obtener resultados que conllevarán a convertir a la Terminal S.A. en referente para usuarios, ciudadanos y transportadores dados los niveles de servicio, funcionalidad y confiabilidad.

La Terminal Ambientalmente Sostenible

La Terminal de Transporte S.A. durante el año 2017 ratificó que es una empresa comprometida con el medio ambiente y la sostenibilidad, como quiera que dio cumplimiento a las normas ambientales y sanitarias y, encuadró, estructuró los procesos institucionales dentro del marco del uso racional de los recursos y la prevención de la contaminación, así como la mitigación de los impactos ambientales significativos.

Por otro lado, la Terminal le apuntó a la promoción y gestión de un adecuado manejo de los residuos aprovechables generados en sus tres sedes; es así como en la Terminal Satélite del Norte desde agosto de 2017 y con el apoyo de la “Asociación de Recuperadores M&M Universal E.S.P.”, se reciclan residuos de papel, cartón, plástico y PET, actividad que se viene desarrollando paralelamente en la Terminal Salitre y Satélite del Sur desde años atrás.

En el año 2017, Terminal de Transporte S.A. y la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) concertaron el Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA) para la vigencia 2016-2020, corroborando una vez más su compromiso en relación con las acciones a desarrollar para el cumplimiento de los objetivos ambientales de la Terminal.

De igual forma se fortaleció la capacitación a todo el personal en manejo de residuos químicos: (contratistas de aseo y supervisores), separación en la fuente, elementos de protección personal, entre otros.

Se adecuaron los espacios de almacenamiento de insumos químicos y residuos, en la Terminal Sur y Salitre.

La Terminal está migrando al campo de iluminación LED, así como a la implementación de puntos hidrosanitarios ahorradores.

Contamos dentro de nuestro proceso de contratación con criterios ambientales para “compras verdes”



Inventario Forestal

La Terminal de Transporte Central Salitre cuenta con un inventario forestal de más de 1000 árboles, los cuales deben recibir un mantenimiento fitosanitario con cierta regularidad, para lo cual se suscribió el Contrato TT 63 -2016 y se tramitó ante la SDA, el Jardín Botánico de Bogotá y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos la intervención en el arbolado en vía pública por riesgo de caída. Como resultado de lo anterior, se talaron 5 árboles por encontrarse en riesgo de caída.

FIGURA 1. ESTADO DE LOS ÁRBOLES



Manejo adecuado de residuos

Primera Terminal del País en contar con un “Punto Verde”

La Terminal de Transporte S.A. genera residuos especiales entre los que se encuentran residuos de aparatos eléctricos y electrónicos RAEE como computadores, CPU, teclados, impresoras, mouse; luminarias o bombillos con contenido de mercurio, pilas y llantas. Respondiendo a esta necesidad y con el fin de incentivar en los usuarios de la Terminal la correcta disposición de los residuos se implementó el “PUNTO VERDE DE LA TERMINAL”.

Jornada de “Reciclación”

Además, se implementó un nuevo esquema de disposición de los residuos de envases de plaguicidas y empaques domésticos, computadores y periféricos, pilas domésticas, neveras, llantas usadas, bombillas ahorradoras y tubos fluorescentes en el país, contribuyendo y promoviendo la cultura de disposición adecuada de estos residuos que deben tener una disposición ambientalmente responsable después de su uso.

Con esta iniciativa, la Terminal de Transporte de Bogotá se convirtió en la Primera Terminal del País en contar con un “Punto Verde”, sensibilizando y promoviendo el cambio de hábitos cotidianos entre los ciudadanos que visitan diariamente nuestras instalaciones, quienes encontrarán las puertas abiertas para disponer responsablemente de estos residuos.

FIGURA 2. PUNTO VERDE – TERMINAL CENTRAL



FUENTE. SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS

Semana dedicada al Ambiente



En el marco del cumplimiento del Acuerdo 197 de 2005 "por el cual se establece la Semana del Medio Ambiente", desde el 01 y hasta el 09 de Junio de 2017 se desarrollaron diferentes actividades como capacitaciones, charlas exprés in situ, taller de Eco-Diseño: "Reúso del Tetrapak" y jornada de recolección de residuos posconsumo: "Reciclatón 2017", con el objetivo de sensibilizar a la comunidad en general y partes interesadas en el cuidado de los recursos naturales como agua, aire y tierra como factores fundamentales y fortalecer el componente de manejo de residuos sólidos.

Se capacitaron y sensibilizaron a **210** personas entre trabajadores, contratistas, comerciantes y transportadores en las tres sedes y las siguientes temáticas y participantes.

- "Seguridad Vial", con Corredores de Seguros AON Risk Services Colombia y la Policía de Tránsito.
- Riesgo Químico. Seguridad en Manipulación de sustancias peligrosas, conocimiento de hojas de seguridad, matriz de compatibilidad.
- Manipulación de Kit de Derrames.
- Manejo de residuos sólidos. Tipo de residuos, separación en la fuente, descaneque, ruta sanitaria, transporte de residuos, diligenciamiento de formatos, entrega de residuos a centro de acopio.
- Riesgo Biológico.
- Charla Express In situ – Manejo de residuos (Cooperativa reciclaje Cooperativa Revivir).
- "Transmilenio se mueve" promoción de medios de transporte más sostenibles.
- Simulacro derrame sustancias químicas.
- Tráfico ilegal de flora y fauna.

Reconocimiento Ambiental

La Terminal de Transporte S.A. recibe anualmente visitas de diferentes entes de control, los de interés para el Subsistema de Gestión Ambiental son: Secretaría Distrital de Ambiente SDA, Sanidad Portuaria y Contraloría Distrital.

Secretaría Distrital de Ambiente: Se recibió visita de evaluación y control los pasados 18, 21 y 22 de septiembre de 2017. Resultado de la auditoría la Terminal fue categorizada como una entidad de un nivel **ALTO** en gestión ambiental, quedando con un puntaje de 85% en su implementación.

Secretaría Distrital de Salud: A través de Sanidad Portuaria visitó como ente de control las tres terminales: Central, Sur y Norte, a las que otorgó concepto **FAVORABLE** en Satélite del Sur y favorable con requerimiento en Salitre y Norte.

Este logro refleja la importancia de acatar la normatividad vigente en torno a la preservación del medio ambiente y la movilidad sostenible, con manifestaciones claras de responsabilidad empresarial, al vincular a la ciudadanía, a asociaciones de recicladores y, obviamente al compromiso asumido en beneficio de nuestros clientes internos y externos.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Creemos en la movilidad feliz...usamos la bicicleta



Conscientes de la importancia de los peatones y la bicicleta en la ciudad y de conformidad con la Directiva 002 de 2016 “Bogotá se Mueve Mejor” de la Alcaldía Mayor, en el marco del Plan Maestro de Movilidad que busca priorizar medios de transporte sostenibles, como el transporte público y el transporte no motorizado (peatonal o bicicleta) fomentando el cambio de hábito amigables al medio ambiente, la Terminal se acogió a esta directiva realizando actividades enfocadas en fomentar una movilidad urbana sostenible en la ciudad, tales como:

Capacitaciones con la Secretaría Distrital de Movilidad, la Secretaría Distrital de Ambiente, Transmilenio y Policía Nacional, las cuales serán mencionadas en el marco del plan de capacitación.

De igual forma la Terminal participó en los concursos realizados por el Distrito como “Parquearte”, en el mes de septiembre “El RETO 5 Días a Puro pedal”; en el Ranking Sector Público Entidades Pequeñas y Medianas, ocupó el 4to puesto, con 82 viajes en bicicleta, con un acumulado del 14,6%; como evidencia de esto, de las 80 organizaciones que asumieron El Reto, La Terminal de Transporte S.A. se encuentra entre las 29 empresas que cumplieron con la meta de realizar el 10% de sus viajes en bicicleta.

Adicionalmente, se realizaron jornadas de aeróbicos con los trabajadores en coordinación con el Instituto de Recreación y Deportes IDR.





Actividades – Movilidad urbana sostenible
Fuente. Subgerencia de Planeación y Proyectos

Por último, la terminal acogió lo dispuesto por la Ley No. 1811 del 21 octubre de 2016 “Por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta”, motivando y promoviendo el uso de la bicicleta, con el incentivo de medio día por cada 30 llegadas en bici al trabajo, logrando que dos trabajadores cumplieran el requisito para disfrutar de este incentivo. Adicionalmente se realizó el concurso “agosto mes del viaje compartido”, se premió con dos bicicletas todo terreno a los ganadores, logrando incentivar a un 11 % a los trabajadores a usar la bicicleta.

Frecuencias de uso de la bicicleta



Fuente. Terminal de Transporte S.A

Satisfactorios resultados

Con la definición del Plan de Acción asociado al Plan Estratégico, se promovió el seguimiento y control de la realización de las acciones identificadas para evidenciar el cumplimiento de los objetivos estratégicos; esto redundó en una ejecución del 57% sobre un proyectado del 60%.

La terminal logró impactos positivos en el propósito del nuevo modelo de gestión, promoviendo la mejora permanente y sostenida, la disminución en los consumos de agua y energía, gracias a la implementación de tecnologías de ahorro como iluminación LED y ahorradores en los puntos hidrosanitarios, así como la entrada en vigor del “Punto verde” desde el 09 de mayo.

La recolección, tratamiento y disposición segura de 276 kg de residuos de computadores y periféricos con el programa “EcoComputo”, 6 kg de residuos de plaguicidas de uso doméstico con el programa “Cierra el Ciclo” y el vaciado en tres ocasiones del contenedor de “Pilas con el Ambiente”, demuestran nuestro compromiso con el ambiente.

Se logró articular a la autoridad ambiental del Distrito y los actores privados que manejan llantas dentro de la Terminal Salitre, logrando registrar un punto de acopio de usuario final en el marco del programa “Rueda Verde”, con el cual se aprovechan llantas usadas con la trituración mecánica de las llantas para la obtención de subproductos que se emplean como materias primas en nuevos procesos productivos.

También, se ha realizado el tratamiento y disposición final de 135 Kg de luminarias con la “Corporación Lúmina”, quien con la correcta disposición final genera un aprovechamiento de residuos de iluminación con contenido de mercurio.



Nuestra Razón de Ser...



La Terminal de Transporte de Bogotá generó los mecanismos necesarios para el cumplimiento y aprovechamiento de la estrategia de negocios, realizando la administración y explotación de las terminales de transporte intermunicipal de pasajeros por carretera que operan en la ciudad.

En consecuencia, garantiza la prestación oportuna, eficiente y eficaz de servicios complementarios para usuarios y transportadores, contribuyendo a mejorar la movilidad. Con el equipo profesional, técnico, operativo y de apoyo se emprendieron durante el 2017 acciones particulares que mejoraron aspectos operacionales en las terminales de: Salitre, Satélite Periférica del Sur y Satélite Periférica del Norte, proporcionando mayor beneficio para transportadores y ciudadanos.

Nuestra Terminal Salitre

En el año 2017 Se movilizaron desde la terminal salitre 9'095.353 pasajeros en 1'151.975 vehículos a diversos destinos del territorio nacional, así como a los destinos internacionales que son atendidos desde estas instalaciones, correspondiendo al 63% de la totalidad de viajeros que salieron del distrito capital. Es de resaltar que, en 2.017, el 97% de los despachos de automotores fue originado desde esta terminal central.

Esta Terminal opera con una infraestructura de cerca de 35 años de servicio funcional y eficiente, en donde las empresas transportadoras cumplen satisfactoriamente los programas de rodamiento. Por ello, la importancia en la inversión de recursos para el sostenimiento y mejoramiento de esta infraestructura, con el fin de garantizar que la Terminal Salitre continúe siendo operacionalmente adecuada y en especial, sostenible.



El equipo de trabajo de la Terminal S.A. y en particular quienes laboran en el Terminal Salitre, demostraron su compromiso con la prestación de un buen servicio y con la adecuada atención a miles de usuarios que hacen uso de las instalaciones, es así como desde los puntos de atención ubicados en los diferentes módulos, se brindó orientación relacionada con empresas transportadoras, destinos, horarios, servicios conexos al transporte, entidades bancarias y lugares de interés en la ciudad entre muchos otros que requieren los ciudadanos.

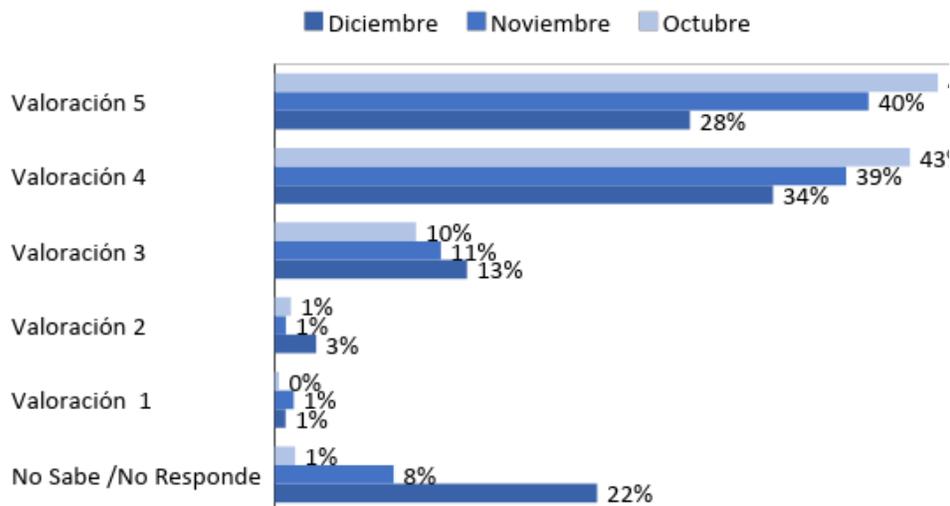
En este sentido, la Terminal articuló esfuerzos con entidades del orden distrital y nacional como la Secretaría de Integración Social, Oficina de Atención al Migrante, Migración Colombia, Organización Internacional para las Migraciones, Personería de Bogotá entre otras, cuyo fin es orientar a población vulnerable que llega desde diferentes municipios del país buscando ayuda.

De otra parte, se brinda permanente atención de urgencias y emergencias médico asistenciales y en los casos que se requiere traslado, se cuenta con ambulancia dotada con lo necesario para estabilizar pacientes y llevarlos a un centro de mayor complejidad.

Aunado a lo anterior, durante el año miles de viajeros completaron sus esquemas de vacunación en el centro de atención pre-hospitalario ubicado en la Terminal Salitre, siendo de mayor demanda la dosis contra la fiebre amarilla, dada la alta demanda de turistas que viajan desde Bogotá a zonas endémicas del territorio nacional o de la región.



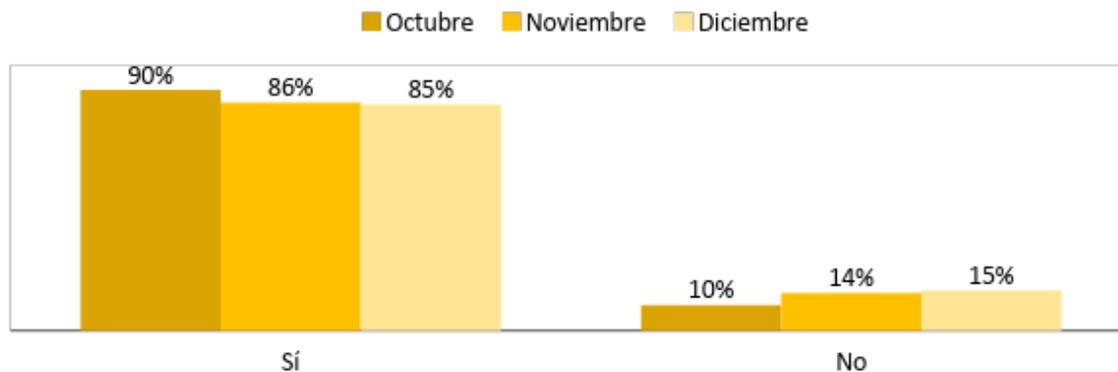
Calidad General de los Servicios Ofrecidos



Fuente IDT- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TERMINAL DE TRANSPORTES DE BOGOTÁ IV TRIMESTRE 2017

La seguridad interna y periférica también ha sido nuestra preocupación, por ello hemos reforzado nuestra actuación de manera coordinada con la Estación de Policía E XXII y la copropiedad, para lo cual, mediante el desarrollo de patrullas conjuntas y permanentes a diferentes horas del día, se busca controlar las prácticas que conllevan a la perturbación de las condiciones en nuestras instalaciones como corresponde al revoleo y pregoneo, aspectos que propician la inseguridad y en algunos casos la ocurrencia de hurtos.

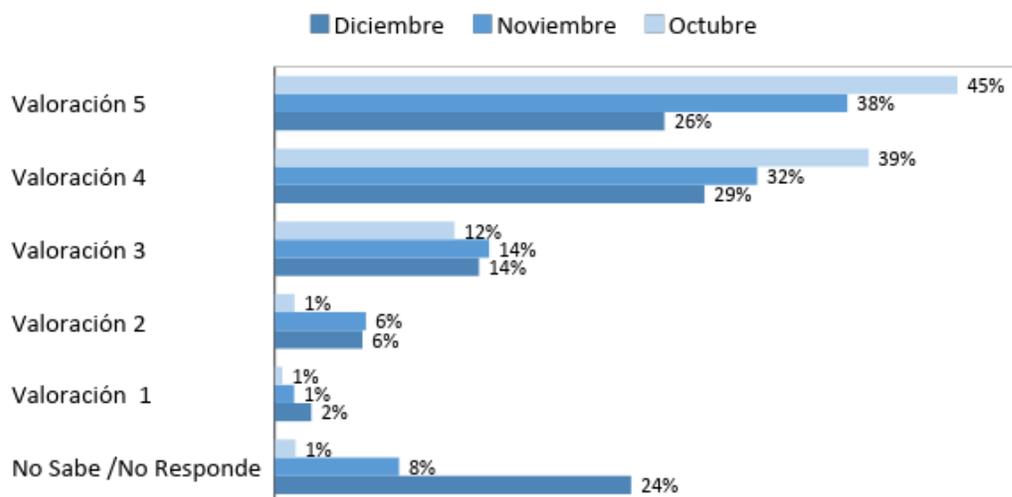
¿Considera usted que la Terminal le ofrece seguridad a sus viajeros y acompañantes?



Fuente IDT- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TERMINAL DE TRANSPORTES DE BOGOTÁ IV TRIMESTRE 2017

En cuanto a la infraestructura, es de resaltar el reconocimiento que ha tenido nuestro esfuerzo dado el mantenimiento tanto preventivo como correctivo que se ha venido adelantando en la red vial interna, los servicios en las salas de espera, baños y en general de las instalaciones.

Comodidad de las Instalaciones de La Terminal



Fuente IDT- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN TERMINAL DE TRANSPORTES DE BOGOTÁ IV TRIMESTRE 2017

Nuestra Terminal Satélite Periférica del Norte.



Sin lugar a dudas, el mayor reto consistió no sólo en la culminación de las obras civiles que dieron paso a la operación de la Terminal Periférica Satélite del Norte, sino a su contribución como solución a la problemática local de ámbito distrital presentada en el carril segregado de la Autopista con calle 170, establecido por la Administración Distrital para brindar la atención de viajeros de orden intermunicipal.

La Terminal Satélite Periférica del Norte cuenta con un área construida de 21.000 mts², de los cuales 10.000 mts² corresponden a áreas de cesión de espacio público.

La Terminal Satélite del Norte inicialmente atendió el 40% de los despachos del corredor norte en los meses de febrero y marzo y, gracias a la eficiencia en los tiempos de permanencia, la operación logística con las empresas de transporte, la optimización de su infraestructura y el concurso del personal operativo de la terminal, hoy cuenta con capacidad de atender el 100% de los despachos que se generan desde el Terminal Salitre por este corredor.

Así mismo, la alta demanda y acogida de viajeros, sumada a la funcionalidad de la infraestructura física y los esquemas de operación de la terminal satélite, permitió también el despacho de un número importante de vehículos en origen, los cuales aportaron a descongestionar en puentes festivos y temporadas altas las vías de acceso a la ciudad garantizando a los usuarios una adecuada oferta de vehículos hacia sus destinos.

En el 2017, desde la Terminal Satélite del Norte se atendieron en tránsito 245.519 vehículos, correspondientes al 21.31% de los despachos que tienen origen en la Terminal Salitre.



La coordinación con los transportadores y las autoridades nacionales, distritales y locales, así como con la Policía Nacional a través de sus especialidades de vigilancia, tránsito y transporte, han permitido consolidar la terminal como un punto de referencia para el usuario como seguro para acceder a los servicios de transporte en las rutas corta, media y larga hacia la región Cundi-Boyacense, Santanderes y Costa Atlántica.

La Terminal del Norte acogió durante el 2017 a 2'598.722 pasajeros que hicieron uso del transporte intermunicipal desde esta satélite hacia los diferentes destinos del norte del país.

Con la apertura de esta terminal satélite y en lo corrido del año 2017 el grupo de control externo de la Terminal de Transporte S.A., en coordinación con la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad con su grupo de control y vigilancia y la autoridad de tránsito, adelantó 375 operativos por este corredor, lo que permitió la imposición de las medidas de policía y tránsito correspondientes por el incumplimiento de las Resoluciones 540 de 2009 y 315 de 2013.

Durante la vigencia 2017, se realizaron 375 operativos, hoy en día las empresas hacen uso de esta unidad complementaria. Así mismo, se ofrece un servicio óptimo a los usuarios de esta Terminal, descongestionando la Terminal del Salitre.

La Terminal Satélite del Norte, no solo ha sido una unidad complementaria para facilitar la operación de las empresas de transporte que atienden este corredor, sino que además se convirtió en la solución a las problemáticas de transporte ilegal y fenómenos de informalidad que subsistían sobre el corredor norte, específicamente en el carril segregado que se encontraba habilitado en la calle 170 frente al portal del Norte.

Se trabajó conjuntamente con las autoridades competentes para mitigar la operación ilegal que venía proliferando por parte de las empresas del servicio especial de transporte desde el Centro Comercial Panamá en la calle 183 que, basándose en viajes ocasionales por medio de la respectiva planilla, estaban prestando servicio a las poblaciones de Pacho y Yacopí, Cundinamarca.



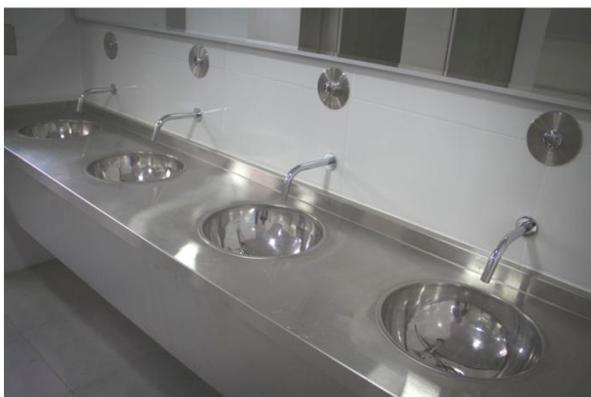
La Terminal Satélite del Norte respondió exitosamente a las necesidades de transportadores y usuarios durante su primer año de operación, especialmente durante los puentes festivos, la temporada alta de semana santa, mitad de año, receso escolar, navidad y fin de año del 2017.

En materia de atención al usuario, la Terminal brinda un servicio las 24 horas, los visitantes encuentran:



Personal capacitado

Atención a personas en condición especial (mujeres en estado de gestación y/o con niños, adultos mayores y personas en condición de discapacidad).



Servicio de baterías sanitarias en



Servicio de silla de ruedas



Unidad Móvil de atención primaria para ofrecer servicio de primeros auxilios.

Una mirada al Sur...



Desde la entrada en operación en el año 2008, la Terminal Satélite del Sur se convirtió en referente, especialmente para los habitantes de las localidades de Bosa, Usme, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Kennedy, como solución y disminución en sus tiempos de viaje, al reducir los recorridos hacia destinos del sur del país.

En ésta Terminal Satélite se dinamizaron las relaciones con transportadores y comerciantes, mejorando las condiciones de infraestructura, consolidándose como un centro importante de acogida de pasajeros, potenciando su ocupación y mejorando la rentabilidad de sus instalaciones.

La optimización de la infraestructura, el contacto permanente con las 27 empresas transportadoras que operan en esta Terminal Satélite, los 15 comerciantes, el acercamiento con la comunidad aledaña y la gestión interinstitucional, generaron impactos positivos en la operación, el servicio y la seguridad.

Es de resaltar que las intervenciones para mejorar las condiciones de la infraestructura, consolidaron dos aspectos importantes en los logros de la gestión, el primero de ellos el **concepto favorable de sanidad portuaria y la certificación de los ascensores y rampas mecánicas de conformidad con la norma.**

La Terminal Satélite del Sur recibió en el 2017 concepto sanitario favorable para la operación de los servicios de transporte intermunicipal.

Un aspecto de gran relevancia para la operación de esta terminal satélite y como respuesta a las necesidades manifiestas de los usuarios, es la coordinación con el sistema administrador de rutas – SAR – para el despacho de líneas hacia el corredor oriente, principalmente a la ciudad de Villavicencio. Este logro se obtuvo después de liderar diferentes mesas de trabajo con el operador ya referido y las gerencias de las 7 empresas transportadoras que lo componen.

En diciembre de 2017 inició operación de despachos en origen hacia Villavicencio, Acacias y Granada desde el Terminal del Sur.

Se realizaron despachos para destinos como Villavicencio, Acacias y Granada principalmente desde la Terminal del Sur a partir del mes de diciembre, con el fin de mejorar la oferta en función de la demanda. Con este tipo de estrategias se buscó potenciar la ocupación y mejorar la rentabilidad de las instalaciones.

Resultados positivos en comparación con el 2016, tanto en despacho de vehículos como en pasajeros. En el 2017, desde la Terminal Satélite del Sur se atendieron en tránsito 300.168 vehículos y en origen 22.706 vehículos.

Millones de usuarios son clientes frecuentes de la Terminal del Sur, aspecto que no fue la excepción durante el trasegar del año 2017, donde más de 2'800 mil pasajeros hicieron su abordaje a diferentes destinos de los departamentos del Tolima, Risaralda, Quindío, Caldas, Valle de Cauca, Cauca, Caquetá, Putumayo, Nariño, entre otros.



El Terminal del Sur acogió durante el 2017 a 2'857.149 pasajeros que hicieron uso del transporte intermunicipal desde esta satélite hacia los diferentes destinos del sur y suroccidente del país.

Otro de los retos del 2017 fue combatir los fenómenos de informalidad e ilegalidad en el transporte intermunicipal de pasajeros; por lo cual el grupo de control externo de la Terminal de Transporte, en coordinación con la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Secretaría Distrital de Movilidad y su grupo de control y vigilancia y la autoridad de tránsito, adelantó 399 operativos por el corredor sur.

Durante la vigencia 2017, se realizaron 399 operativos, los cuales han permitido la imposición de las medidas de policía y tránsito correspondientes por el incumplimiento de las Resoluciones 540 de 2009 y 315 de 2013.

El acercamiento con la comunidad del barrio el Motorista fue uno de los aspectos destacados del año 2017 en la Terminal del Sur, con la cual se realizó la novena de aguinaldos y la entrega de regalos de navidad a más de 300 niños y niñas; este evento contó con la participación de todos los directivos de la terminal y con el acompañamiento de la Policía Nacional a través de la puesta en escena del pesebre móvil.

La Terminal entregó regalos a más de 300 niños y niñas del barrio El Motorista en la novena de aguinaldos en diciembre 2017, como parte de su ejercicio de Responsabilidad Social Empresarial.

Como parte de continuar prestando un servicio de calidad, es importante tener en cuenta las necesidades manifestadas por los viajeros que ingresan a la ciudad por la Autopista Sur, quienes evidencian la necesidad de querer usar las instalaciones de la Terminal, para lograr descensos apropiados, seguros y cómodos, salvaguardando su integridad y también sus pertenencias.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Seguridad Vial

La Terminal de Transporte S.A cumpliendo con fundamento en la Ley 336 de 1996 y los artículos 2.2.1.4.10.4.1 y 2.2.1.4.10.3.2 del Decreto 1079 de 2015, en los que se consagró lo siguiente.

“(...) ...deberán disponer dentro de un plazo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de vigencia del presente Decreto, dentro de las instalaciones físicas de cada terminal de transporte, los equipos, el personal idóneo y un área suficiente para efectuar exámenes médicos generales de aptitud física y practicar la prueba de alcoholimetría a una muestra representativa de los conductores que estén próximos a ser despachados del respectivo terminal, (..) ..

Celebró un contrato mediante el cual se unieran esfuerzos entre la Terminal de Transporte S.A. y el Consorcio Aditt – Asotrans, para desarrollar actividades que demanda el programa de seguridad vial con relación a: Exámenes Médicos Generales de Aptitud Física (EMGAF), (EMEFA), consulta general, práctica de pruebas de alcoholimetría, campañas de promoción y prevención y aquellas actividades complementarias para los conductores que estén próximos a ser despachados desde cualquiera de las infraestructuras provistas por la entidad, logrando de esta manera, resguardar la integridad de los usuarios del transporte intermunicipal al momento de prestar el servicio.

Este propósito se logró gracias a la coordinación y organización de las actividades que las partes efectuaron, para la ejecución conjunta del programa de seguridad vial, mediante un apoyo administrativo que viene surtiendo la Terminal para que los recursos inmersos del referido programa, sean recaudados y transferidos integralmente al Consorcio y este como operador único del programa, desarrolle los respectivos exámenes generales de aptitud física, prácticas de las pruebas de alcoholimetría y todas aquellas actividades complementarias dirigidas a los conductores que estén próximos a ser despachos con origen, desde las diferentes instalaciones habilitadas para la operación del transporte intermunicipal.



Adicionalmente se fortalecieron los controles para que cada vehículo con línea, que programen las empresas afiliadas junto con la respectiva tasa de uso, consignen integralmente lo relacionado con el programa de seguridad vial, así mismo, se cuenta con una herramienta tecnológica mediante un lector de huella, que evita la suplantación, garantizando de esta manera que sean los conductores titulares los que realicen la respectiva prueba de alcoholimetría que posteriormente es verificada en las porterías de control de vehículos con línea donde se cruza información con el comprobante de la referida prueba y el carné institucional del conductor. Los que, en caso de no coincidir la información, son rechazados de inmediato y se pone el caso a disposición de las autoridades de carretera.

Así mismo, en vía pública se realizan controles aleatorios por los diferentes corredores de manera permanente, comprobando que los vehículos que deben salir con despacho desde las terminales, lo hagan cumpliendo con el programa de seguridad vial, en caso de comprobarse violación en este requisito, es desaprobado el servicio y sin vehemencia, se impone la medida sancionatoria al trasgresor, que consiste en la imposición de un comparendo y hasta el traslado a patios del automotor.



En este sentido, se genera todas las garantías para que los servicios prestados desde la Terminal de Transporte S.A. con relación al transporte de pasajeros por carretera, se haga bajo los principios de equidad y seguridad.

Más cerca de los Transportadores



La optimización de las condiciones en la operación en la Terminal de Transporte de Bogotá S. A., es uno de los ejes principales dentro de nuestro negocio, somos conscientes que es el transportador quien atiende la demanda generada por pasajeros y quien mediante su desplazamiento terrestre busca dirigirse a destinos de carácter interdepartamental (terminales Salitre, Norte y Sur) e internacional desde la terminal Salitre.

En tal sentido es de precisar la gestión en tres ámbitos específicos y determinantes así:



Durante el 2017 se aplicaron 51 registros de infracción, se emitieron 45 resoluciones de cobro por imposición de multas en cumplimiento del manual operativo; estas acciones fortalecieron el orden y el control, generando también una cultura en la adecuada prestación del servicio por parte de los empleados de las empresas transportadoras.

Se resalta el papel del equipo de trabajo interinstitucional compuesto por personal del área de Control y Vigilancia de la Secretaría Distrital de Movilidad, la Policía Nacional en su especialidad de Tránsito y por los delegados de la Superintendencia de Puertos y Transportes, quienes verificaron el cumplimiento conforme al marco legal regulatorio aplicable a las empresas de transporte terrestre automotor en la modalidad de pasajeros por carretera, en especial en lo relacionado con lo que establece la Resolución 540 de 2009, dentro de la Terminal de Transporte o en su área de influencia.

Resultado en función de las actividades adelantadas con relación a la vigencia anterior.



Grupo de Control Externo acompañado por las autoridades policivas y SUPERPUERTOS



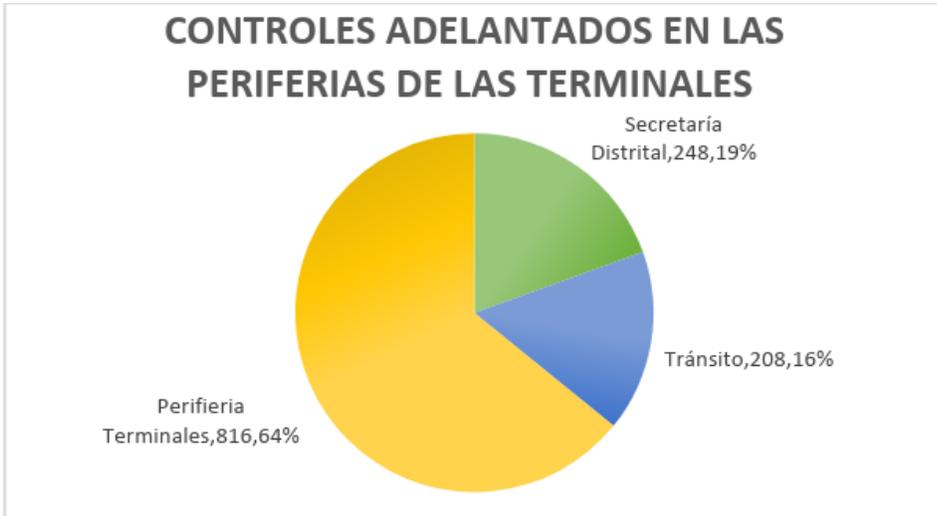
RESULTADOS MÁS DE 538 MILLONES DE PESOS POR EVASIÓN DEL PAGO DE TASA DE USO



Fuente: Dirección de Servicio al Transportador Terminal S.A.

Fuente. Dirección de Servicio al Transportador Terminal S.A.

Operativos de control – Autopista Norte





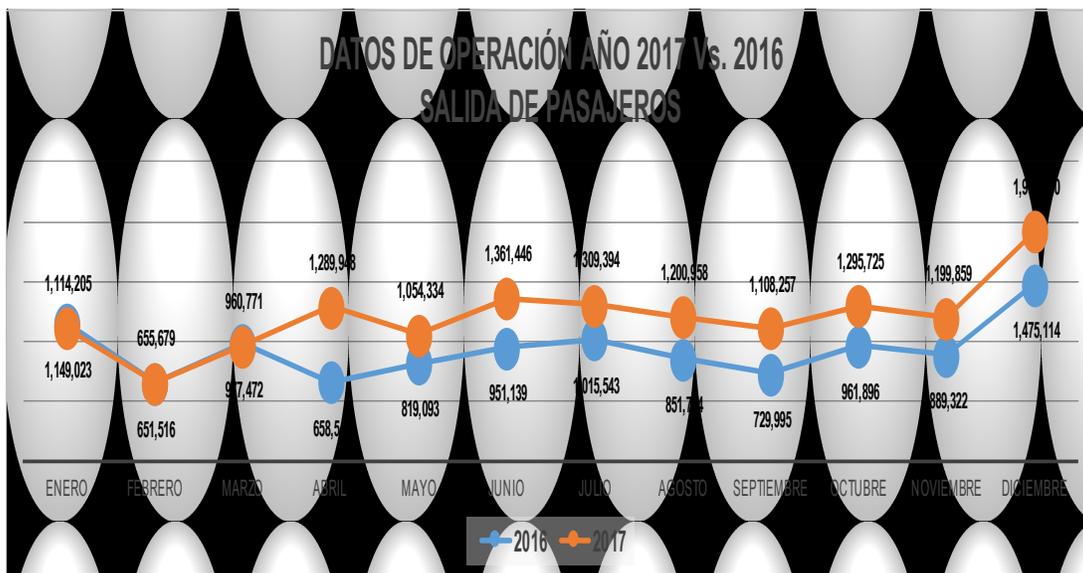
Se realizaron 1.272 operativos, con variación positiva del 14% con relación al 2016, disminuyendo los casos de evasión en el pago de la tasa de uso y los fenómenos de ilegalidad y piratería.

Otro aspecto para destacar es el número de vehículos inmovilizados, variando en 38 casos más en 2017 por automotores pertenecientes a empresas de servicio especial y particulares, dedicados a prestar el servicio hacia rutas intermunicipales sin las respectivas autorizaciones.

Como conclusión, las empresas vienen corrigiendo la costumbre de realizar despachos sin cancelar la tasa de uso, reflejando una disminución de las novedades por evasión en la periferia de la ciudad, resultado de un trabajo cuidadoso realizado por el Grupo de Control Externo y el apoyo de las autoridades que han actuado sin temor contra la informalidad, aplicando las medidas sancionatorias a aquellas empresas que acostumbraban a operar fuera del marco de las normas que regulan la materia.

Una Terminal Segura

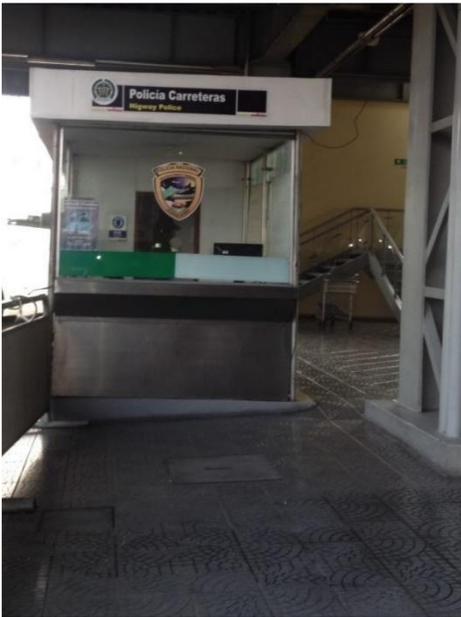
Sin duda alguna la seguridad ciudadana dentro de la terminal fue un factor fundamental en el aumento de salida de pasajeros, reflejando cerca de un 30% en incremento.



2016: 11.130.402
 2017: 14.466.710
 Diferencia. 3.336.308 pasajeros
 Incremento. 30%

Nuestra prioridad en cada una de las sedes ha sido la seguridad operacional y la reducción de la vulnerabilidad, generando escenarios óptimos y de bienestar para el usuario; en tal sentido, el monitoreo mediante medios tecnológicos de punta, la verificación de condiciones en cada una de nuestras sedes por parte de guardas calificados y dotados con herramientas especializadas y funcionales, así como contar con planes de emergencia y contingencia en concordancia con la normatividad vigente y acordes con los análisis de riesgo particulares, hacen que nuestras instalaciones cumplan estándares de alta calidad y funcionalidad.

Los servicios de seguridad son fortalecidos al contar la Terminal de Transporte con la Estación de Policía E. XXII cuyo personal desarrolló acciones en las tres terminales terrestres de manera coordinada con la Terminal S.A., obteniendo resultados no solo en los procesos de prevención sino en aquellos operativos especiales que se generan en cabeza del comandante de estación.



Resultados contundentes en materia de Seguridad

	EXPULSIONES		
	TOTAL ACUMULADO		
	2016	2017	%
PREGONEO (REVOLEADORES)	1994	3122	157%
VENDEDORES AMBULANTES	2028	2819	139%
RETACADORES	4929	5835	118%
MALETEROS	242	324	134%
HURTO DE EQUIPAJES	18	21	117%
HURTO DE AUTO PARTES	44	67	152%
HURTO LOCALES COMERCIALES	0	0	0%
PERDIDA DE PERSONAS	41	65	159%
GANZOS	5077	5722	113%
RIÑAS ENTRE USUARIOS Y CONDUCTORES	4	14	350%
RIÑAS ENTRE SEGURIDAD Y REVOLEADORES	3	18	600%

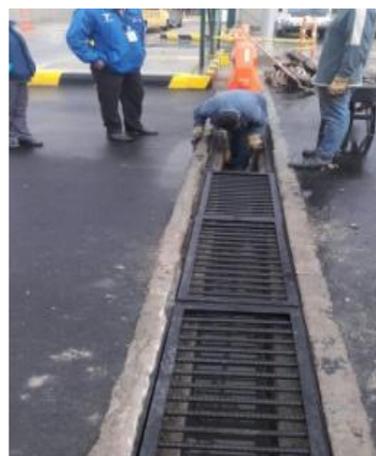
	TRASLADOS E22		
	TOTAL ACUMULADO		
	2016	2017	%
PREGONEO (REVOLEADORES)	93	97	104%
VENDEDORES AMBULANTES	116	107	92%
RETACADORES	99	90	91%
MALETEROS	64	31	48%
HURTO DE EQUIPAJES	3	5	167%
HURTO DE AUTO PARTES	6	12	200%
HURTO LOCALES COMERCIALES	0	0	0%
PERDIDA DE PERSONAS	0	0	0%
GANZOS	93	93	100%
RIÑAS ENTRE USUARIOS Y CONDUCTORES	5	14	280%
RIÑAS ENTRE SEGURIDAD Y REVOLEADORES	3	18	600%

Frente a la gestión integral del riesgo de emergencias, es de resaltar que cada una de nuestras sedes cuenta con planes específicos enmarcados en las directrices de la ley 1523 de 2012 y el marco de actuación determinado por la Alcaldía de Bogotá para afrontar aquellas condiciones amenazantes en el marco de las vulnerabilidades funcionales y estructurales de cada estructura y que puedan afectar la prestación de nuestro servicio o de quienes hacen uso de nuestras instalaciones.

NUESTRA INFRAESTRUCTURA

Por otra parte, frente a la optimización del estado de la infraestructura, la Terminal de Transporte S.A. durante el año 2017 adelantó proyectos integrales de construcción, rehabilitación, modernización y mantenimiento de la infraestructura requerida para garantizar la operación y seguridad de los usuarios, considerando los sistemas de movilidad y de espacio público de acuerdo con las normas que regulan la materia y los lineamientos que ha adoptado la empresa.

Todos los esfuerzos en tres líneas de acción	Nuevos desarrollos de infraestructura.
	Mantenimiento mayor.
	Mantenimiento menor de la infraestructura.



Todos los desarrollos de infraestructura en cuanto a mantenimiento menor fueron coordinados a través del aplicativo HELP DESK, mediante tiquetes de servicio, generados por las diversas áreas administrativas y operativas de la Terminal de Transporte S.A.; para el periodo enero – diciembre de 2017 se denota el siguiente comportamiento:

- ✓ Se ha determinado el desarrollo de soluciones oportunas a los requerimientos menores y habituales que suceden en la infraestructura, mediante la contratación de la prestación de servicios de mantenimiento y por otro lado, del suministro de materiales de ferretería para satisfacer las necesidades del mantenimiento menor de toda la infraestructura.



Es de considerar que los mantenimientos mayores se han realizado gracias a los grandes esfuerzos económicos, permitiendo la intervención en una primera fase de la malla vial interna, en la cual se identificaron riesgos tanto estructurales como funcionales.

Las intervenciones efectuadas en 2017 correspondieron a la rehabilitación total de cerca de 8.000 metros cuadrados, de los cuales, en cada tramo intervenido se efectuó reemplazo de la estructura de la vía y colocación de capa de rodadura guardando relación con lo establecido de manera técnica por la autoridad competente (ANI – INVIAS – IDU).



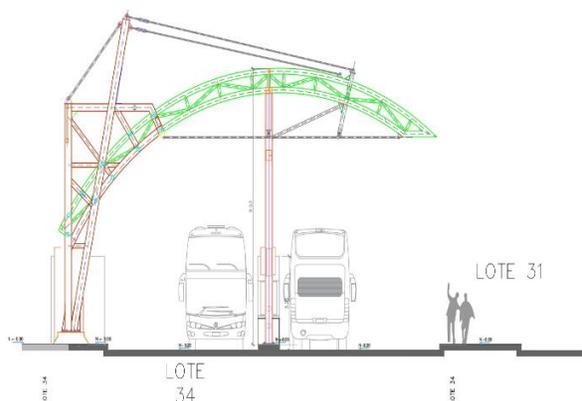
En materia de infraestructura, garantizar la funcionalidad en cada uno de nuestros espacios fue nuestra mayor preocupación, realizando intervenciones en cumplimiento del Decreto Distrital 663 de 2011, en cuanto a medidas de seguridad en equipos de transporte vertical y puertas automáticas y la optimización de las condiciones de iluminación y el cerramiento del denominado lote 33 para garantizar la seguridad de conductores de taxis y usuarios de este servicio.



También, se tomaron las acciones contundentes como la actualización de los sistemas de control de acceso a la zona de parqueo del DADEP, área contigua a la Terminal Salitre en administración de la Terminal S.A.

Construcción de un Nuevo Pórtico

La construcción de un nuevo pórtico en la salida de la Avenida Constitución en la Terminal Salitre y realizar las acciones para garantizar el correcto funcionamiento de las redes de drenaje internas, fueron otras de las acciones relevantes emprendidas en 2017.



Una Terminal amable y con condiciones de accesibilidad

Es de resaltar las intervenciones de mantenimiento que se han hecho en cumplimiento de los requisitos normativos entre los cuales se enmarca la norma técnica NTC 4143 que determina *las condiciones de accesibilidad* de las personas al medio físico, edificios y espacios urbanos, para brindar un mejor servicio a las personas con movilidad reducida.

Frente a ella, se han intervenido las zonas de acceso y se han señalado los componentes en cada terminal en el marco de lo requerido por la norma precitada.



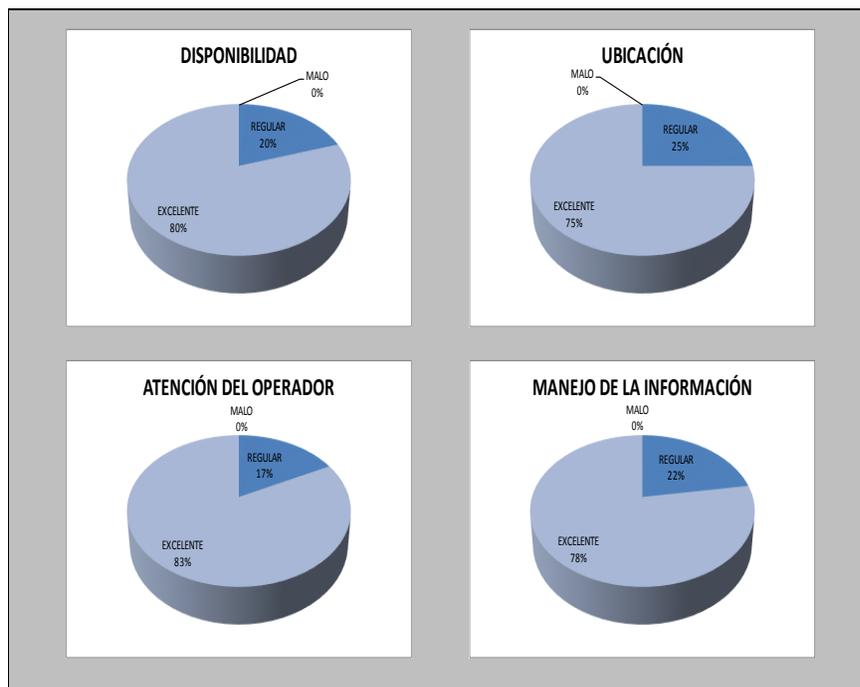
Respecto al servicio al ciudadano, bien sea viajero o visitante de nuestras sedes, al igual que para quienes desarrollan labores comerciales o económicas en las terminales de Bogotá, se establecieron actividades tendientes a la prestación de un servicio acorde a los requerimientos de estos grupos poblacionales así:

1. Identificación de los servicios más relevantes y que generan impacto en los ciudadanos.
2. Metodología de evaluación.
3. Desarrollo de la evaluación.

En tal sentido se obtuvo en el desarrollo de los tres componentes información relevante que permite en todo caso el desarrollo de acciones de fortalecimiento integral, los resultados derivados del servicio en módulos de atención e información, así como del servicio de taxi, mostraron:

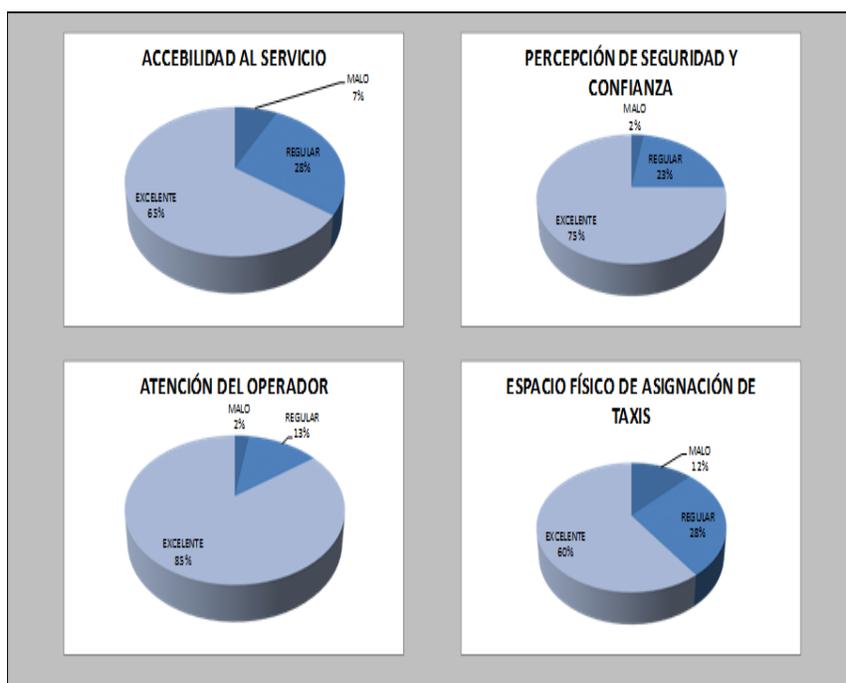
Que el 80% de los ciudadanos encuestados tiene una excelente percepción frente a la *disponibilidad* de este servicio en los puntos de información, por otra parte, el 75% considera que están bien *ubicados*. Frente a la *atención* de los colaboradores asignados a estos puntos de atención el 83% de los encuestados considera que es excelente y un 78% indicó que el *manejo de la información* cuenta con esa misma calificación.

SERVICIO PUNTOS DE INFORMACIÓN



Frente a “¿Cómo califica el servicio de despacho de taxis urbanos ofrecido desde La Terminal?”, el resultado fue el siguiente:

SERVICIO EN ASIGNACIÓN DE TAXIS



Es así como el 80% de los ciudadanos encuestados tiene una excelente percepción frente a la *accesibilidad al servicio*; por otra parte, el 75% considera excelente la *seguridad y confianza*. Frente a la *atención* de los colaboradores asignados a estos puntos de atención el 85% de los encuestados considera que es excelente y un 60% indicó que el *espacio físico de asignación de taxis* es adecuado.



¡Escuchamos a la Gente!

La Dirección de Servicio al Ciudadano implementó un sistema virtual denominado Kioscos Digitales en cada uno de los módulos de la Terminal Salitre, que permite conectar a los usuarios directamente con las empresas transportadoras, cuyo propósito no es otro que permitir que nuestros principales clientes, las empresas transportadoras, conozcan de primera mano las felicitaciones, peticiones, quejas y/o reclamos ante situaciones que se puedan presentar con los usuarios, con ocasión de la prestación del servicio ofrecido por cada una.



Nuevos y mejores negocios...

El fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales para la formulación de nuevos negocios fue una de las estrategias para que en la vigencia 2017 se adelantaran gestiones ante el DADEP, a fin de mantener vigentes los convenios y el contrato interadministrativo, suscrito con esa entidad, logrando:

- ✓ Prorrogar el Parqueadero Lote 12 hasta enero de 2019,
- ✓ Parqueadero Santa Beatriz hasta junio de 2018 y
- ✓ El Parqueadero Santa Clara, de los cuales?? aún se encuentra en negociación para su prórroga.

Sumado a lo anterior, se lideraron las mesas de trabajo con entidades de orden nacional y distrital a fin de lograr que la Terminal operará las rutas sabaneras que hoy en día salen de los Portales de Transmilenio del Norte y de la Calle 80, lo que permitirá que los ingresos operacionales crezcan sustancialmente; esta gestión se encuentra en evaluación por parte de la Secretaría de Movilidad.

Un trabajo desde adentro...

El fortalecimiento institucional, la prestación de los servicios administrativos y tecnológicos, sumado a la proyección y sostenibilidad financiera y a la administración del talento humano para el cumplimiento de la misión de la empresa, de acuerdo con los recursos disponibles, son el alma de la organización, el trabajo con nuestra gente es permanente en búsqueda del fortalecimiento institucional, apoyados en una plataforma tecnológica robusta para el manejo de todos los procesos administrativos y misionales de la empresa.



Soluciones en línea, manejo de datos y reportes en tiempo real...



La solución de ERP INFORMA WEB que se implementó cuenta con características de fácil operación, flexibilidad y de seguridad de la información, permitiendo la planeación y gestión administrativa y operativa en una sola plataforma en un ambiente web, utilizando una base de datos robusta como lo es el Oracle, permitiendo la interacción de la información en línea, con niveles de seguridad de acceso para cada usuario de acuerdo a los permisos y perfiles propios del cargo y área, optimizando los procesos administrativos, disminuyendo los reprocesos por errores humanos en las tareas y procedimientos; el manejo de datos y reportes es en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones a nivel gerencial y directivo. Adicionalmente, se desarrollaron nuevos módulos como: Cuadro de mando e indicadores de gestión, venta tasas de uso, guarda equipaje, parqueadero, sistema de rodamiento y tasas de uso.



Ahora en la Terminal “Wifi Gratis”

Implementación y puesta en funcionamiento de la Zona WI-FI.

Durante el año 2017 entró en funcionamiento este sistema en la Terminal Salitre y Terminal Sur, este es un servicio de conexión inalámbrica a Internet a través de puntos WIFI, el cual estará disponible de forma gratuita para todos los ciudadanos que tengan un dispositivo con tecnología WiFi. El cubrimiento será en todos los módulos, zona de taquillas, oficinas de rodamiento y en las salas de espera. La duración inicial de la conexión está dispuesta en un rango de 15 minutos dependiendo del volumen de conexiones, una vez finalice podrá acceder nuevamente repitiendo las mismas pautas de conexión inicial. La red se llama TERMINAL y no tiene contraseña de acceso, tras lo cual puede navegar libremente.



Acerquémonos más a los que nos esperan al llegar.

¡WiFi gratis!

Disponible en Módulos y Salas de Espera.

Red: TERMINAL



En LA TERMINAL. BOGOTÁ.
¡Todo sale bien!

Orden y depuración de archivos...

Avances significativos durante la vigencia 2017 en materia de gestión documental y archivo.

Se depuraron cerca de 14.000 registros por duplicidad en el aplicativo Orfeo; transferencias primarias (6.25 metros lineales) de la Subgerencia Jurídica y (13 metros lineales) del área financiera, así mismo se expedieron las Resoluciones N°2 y N°3 en donde se adoptan las Tablas de Valoración Documental (TVD) y Tablas de Retención Documental (TRD), la organización y levantamiento del Inventario Documental, con su respectiva aplicación de la Normatividad Archivística, correspondiente al año 2015 y 2017.

Líneas de gestión en el proceso tecnológico de la Terminal

Desarrollo de nuevas funcionalidades en el software de gestión operativa para la entrada en operación de la Terminal Satélite del Norte.

Integración de la plataforma tecnológica entre la Terminal Central y la Terminal Satélite del Norte.

Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica.

El alma, ¡Nuestra gente!



El trabajo interno se enfocó en fortalecer las actividades de bienestar social y del Subsistema de Seguridad y salud en Trabajo, así mismo en mejorar el clima organizacional.

Con satisfacción se llevaron a cabo:

- ✓ Evento de conmemoración del día del Técnico Operativo y Administrativo (almuerzo y bono de reconocimiento por la labor prestada en la operación).
- ✓ Dos eventos de celebración del día de la Familia en Lagomar el peñón para los trabajadores con sus familias, en total asistieron 510 personas y los resultados fueron satisfactorios, mejorando la unidad familiar y fortaleciendo el compañerismo.
- ✓ Dos eventos de cierre de gestión donde se presentaron los logros y avances de la vigencia 2017 (se ofreció una cena, una obra de teatro).
- ✓ Bono como incentivo a los empleados asistenciales y operativos por reconocimiento a la excelente labor prestada en la operación de la Terminal.

Adicionalmente se iniciaron reuniones en las áreas para fortalecer los temas de manera personal con cada trabajador, en las cuales se realiza una actividad de trabajo en equipo, una charla de clima laboral, y un compartir de experiencias con el fin de evidenciar el grado de comunicación entre compañeros. Posteriormente se elaboró la encuesta de medición del clima laboral, que consta de 50 ítems y su calificación es mediante una escala de LIKERT (herramienta de medición que da las posibilidades de medir actitudes y conocer en qué grado de conformidad o inconformidad se encuentra la persona a quien se le practica la encuesta), herramienta que se implementará a partir de abril de 2018.

Crecimiento y Rentabilidad

Asegurar el suministro de los recursos financieros para la ejecución de los planes, programas y proyectos de inversión, y demás actividades que se adelantan en la Terminal de Transporte de Bogotá, es el pilar para garantizar la operación y la prestación de los servicios propios de la empresa. A continuación presentamos el informe de ejecución de ingresos y egresos.

EJECUCIÓN DE INGRESOS

La ejecución presupuestal de los ingresos presenta un comportamiento positivo con un margen de aproximadamente un 10% sobre la proyección realizada para la vigencia, con lo cual, se lograron atender las obligaciones a cargo de la Terminal en el desarrollo de su objeto social.

En cada uno de los grupos presupuestales de ingresos se evidenció una ejecución positiva: ingresos corrientes 100,37%, extraordinarios, 274,05% y disponible estimado 138%.

A partir del mes de marzo, entró en funcionamiento la Terminal Satélite Norte, la cual, superó ampliamente la capacidad operativa proyectada, apalancando el resultado operacional positivo presentado.

La ejecución de egresos por concepto de funcionamiento e inversión evidenció resultados positivos, consecuencia del esfuerzo propuesto por la administración de la entidad por lograr una disminución de los gastos, a través de la implementación de procesos contractuales eficientes que maximicen la relación costo-beneficio.

Figura 1. Ejecución de ingresos



Fuente. Dirección de Gestión Financiera Terminal S.A.



EJECUCIÓN DE EGRESOS

La ejecución acumulada de los gastos de funcionamiento de la vigencia 2017 por valor \$31.469 millones (89%), en relación con la ejecución de la vigencia 2016, la cual, presentó una ejecución por valor de \$29.210 millones (82%), presenta un incremento en la ejecución por este rubro de un 7%. Lo anterior es consistente con las variables económicas que influyen de manera directa con la adquisición de bienes y servicios, como la inflación, la cual, presentó para el cierre de la vigencia 2016 un 5.75%.

Figura 2. Ejecución de egresos



Fuente. Dirección de Gestión Financiera Terminal S.A.

¿Cómo estamos en materia Financiera?

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2017 es el siguiente:

La información financiera para la vigencia 2017 fue preparada con base en lo establecido en la Resolución 414 de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación, mediante la cual, se incorpora en el régimen de contabilidad pública, el marco normativo aplicable para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro al público.

Figura 3. Estado de Situación financiera



Importante resaltar que dentro de los activos corrientes se presentó un incremento en comparación con la vigencia 2016, por \$4.754 millones, apalancado por la ampliación del portafolio de inversiones.

Dentro del incremento evidenciado en los pasivos corrientes tenemos el reconocimiento de los dividendos por valor de \$1.726 millones, además, del reconocimiento de gastos y costos por servicios prestados y no facturados durante el mes de diciembre por valor de \$437 millones. Por otra parte, dentro de estos pasivos corrientes, se reconoce un incremento por concepto de impuestos, contribuciones y tasas por valor de \$1.432 millones.

Cuadro 1. Estado de situación financiera

	2017	2016	Variación	
			\$	%
Activos				
Total activos corrientes	29,539	24,786	4,754	19.18%
Total activos no corrientes	318,391	316,300	2,091	0.66%
Total activos	347,930	341,086	6,844	2.01%
Pasivos				
Total pasivos corrientes	10,684	7,748	2,937	37.90%
Total pasivos no corrientes	37,941	39,508	-1,567	-3.97%
Total pasivos	48,625	47,256	1,369	2.90%
Patrimonio				
Total patrimonio	299,305	293,830	5,475	1.86%
Total pasivos y patrimonio	347,930	341,086	6,844	2.01%

Fuente. Dirección de Gestión Financiera Terminal S.A.

ESTADO DE RESULTADOS

El estado de resultados integral para la vigencia 2017 se resume de la siguiente manera:

Figura 4. Estado de Resultados



Fuente. Dirección de Gestión Financiera Terminal S.A.

Como resultado de las decisiones tomadas desde la Gerencia General de la Terminal, se hace importante resaltar que en la ejecución de ingresos de actividades ordinarias se presenta un incremento del 16% para la vigencia 2017 en comparación con la 2016. Dentro de las variaciones más representativas encontradas al interior de este rubro se tiene: Ingresos por la operación de la terminal satélite del Norte por \$2.556 millones, un incremento del 61% en el cobro de Tasas de Uso por evasión la cual ascendió a \$326 millones.

Se redujeron gastos tales como Indemnizaciones \$288 millones, Seguros \$52 millones, Honorarios \$117 millones, y gastos Diversos e impuestos por \$866 millones, logrando un incremento en la Utilidad a disposición de la Asamblea de \$2.312 millones, **consolidando un resultado positivo para el ejercicio 2017.**

Cuadro 2. Estado de resultados

	2017	2016	Variación	
			\$	%
Operaciones continuas				
Ingresos de actividades ordinarias	37,240	32,026	5,214	16.28%
Costo de ventas	25,009	21,280	3,729	17.53%
Utilidad bruta	12,231	10,746	1,485	13.82%
Gastos y Otros ingresos - gastos	6,144	7,707	-1,563	-20.28%
Resultado de actividades de la operación	6,087	3,039	3,048	100.29%
Ingreso financiero neto	1,190	987	203	20.59%
Utilidad antes de impuestos	7,277	4,026	3,251	80.76%
Gastos por impuesto a las ganancias	2,922	1,983	939	47.36%
Resultado del periodo	4,355	2,043	2,312	113.16%
Otros ORI	2,932			
Resultado integral total del año	7,287	2,043	5,244	256.67%

Fuente. Dirección de Gestión Financiera Terminal S.A.

PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y AUSTERIDAD EN EL GASTO

Como resultado de las decisiones tomadas en conjunto con la Junta Directiva se garantizó durante la vigencia la disponibilidad de los recursos financieros pertinentes para el logro de la misión, la visión y los objetivos institucionales. En cumplimiento de la razón de ser de la Subgerencia Corporativa se coordinó la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones - PAA 2017, el cual fue autorizado por valor de \$23.853.111.425, del cual se logró una ejecución mediante contratos nuevos de \$17.812.163.349, más las adiciones y los gastos que en materia de afiliaciones y capacitación cuyo gasto se ordena a través de resolución, generándose entre lo presupuestado y lo contratado un ahorro en los procesos de \$1.195.031.191



PROYECTADO		EJECUTADO - CONTRATOS NUEVOS	AHORRO EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN
Proyectos	132	107	\$ 1.195.031.191
Presupuesto	\$ 23.853.111.425	\$17.812.163.349	
Porcentaje Ejecución	100%	75%	

Estos resultados favorables, son el resultado tanto de las políticas de austeridad como de la implementación de dos herramientas como lo son los estudios de precios de mercado y análisis del sector, a partir de los cuales se establece el presupuesto oficial para cada proceso contractual que se constituye en el referente del proceso de contratación y permite la competencia entre oferentes.

El estudio y conocimiento del mercado, de las condiciones técnicas, regulatorias, de oferta y demanda de los bienes y de los servicios a contratar, así como el análisis de los indicadores financieros del sector económico según el objeto contractual ha permitido obtener oferta muy favorables en términos de calidad y de precio acorde al régimen de contratación aplicable a la empresa, esto es, el derecho privado

Todas las actuaciones propias de la gestión contractual se ajustan a la normatividad jurídica y contractual que le es aplicable a la entidad¹; por ello la Terminal de Transporte S.A. en materia de contratación se rige por su propio Manual de Contratación adoptado por la Resolución No. 13 de 2017, y aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, las disposiciones del derecho privado contenidas en los Códigos Civil y de Comercio, los principios generales de la contratación y por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a la actividad económica y comercial de la empresa y aquella normativa especiales dispuestas para cada contrato en particular.

Para la vigencia 2017 se adelantaron 107 procesos contractuales por un valor de \$17.812.163.349, los cuales se describen a continuación.

Cuadro Procesos de contratación

MODALIDAD	NÚMERO	VALOR
OFERTA ÚNICA	73	\$2.757.546.525

¹ Artículo 93 de la Ley 1474 de 2011 “Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta en las que el Estado tenga participación superior al cincuenta por ciento (50%), sus filiales y las Sociedades entre Entidades Públicas con participación mayoritaria del Estado superior al cincuenta por ciento (50%), estarán sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, con excepción de aquellas que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado y/o público, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”

SOLICITUDES SIMPLIFICADAS DE OFERTA	22	\$1.405.353.080
SOLICITUDES PÚBLICAS DE OFERTA	6	\$8.420.580.450
SOLICITUDES ABREVIADAS DE OFERTA	5	\$2.171.284.054
LICITACIONES PÚBLICAS DE OFERTA	1	\$3.057.399.240

Fuente. Subgerencia Jurídica de la Terminal de Transporte S.A.

Adicionalmente se realizaron 12 adiciones de contratos del 2016 por un valor de \$1.217.499.897 y 76 liquidaciones de contratos ya ejecutados. De acuerdo con lo anterior, el valor de la contratación para el 2017, sumadas las contrataciones nuevas y las adiciones de contratos de vigencias anteriores fue de \$19.029.663.336

En cumplimiento del marco normativo y de la gestión contractual, es de precisar que todos los procesos contractuales celebrados por la entidad se realizaron por el SECOP I; de igual manera se inició la migración a la plataforma transaccional SECOP II, permitiendo total transparencia en la contratación celebrada por la empresa.

Es de mencionar que, en la parte jurídica durante la vigencia 2017 se realizaron acciones encaminadas a resolver y brindar estabilidad jurídica a la Terminal de Transporte S.A frente a los usuarios, empleados, clientes, proveedores y comunidad en general, además de dictaminar jurídicamente la procedencia o improcedencia legal de los procesos contractuales que se realizan en la operación y administración de la Terminal de Transporte S.A. y la representación judicial de la entidad.

La gestión jurídica, incluyó el acompañamiento a las áreas técnicas, que así lo solicitaron, para la elaboración y entrega de informes a las siguientes entidades:

- ✓ Contraloría de Bogotá.
- ✓ Veeduría Distrital.
- ✓ Personería Distrital.
- ✓ Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.
- ✓ Procuraduría General de la Nación,
- ✓ Concejo de Bogotá
- ✓ Superintendencia de Puertos y Transporte
- ✓ Ministerio de Transporte, entre otros organismos.



Los resultados antes señalados, son el resultado del rediseño del proceso de Gestión Jurídica y Contractual y la implementación de los Manuales de Contratación y Supervisión debidamente actualizados, de acuerdo con el Sistema Integrado de Gestión.

Protegiendo Nuestra Compañía

A partir del fortalecimiento de la gestión legal, se tiene que uno de los brazos más sólidos con los que cuenta la Terminal de Transporte de Bogotá es su equipo Jurídico; durante la vigencia 2017 se adelantó la defensa pertinente frente a 28 procesos judiciales y se atendieron oportuna y eficazmente las acciones constitucionales interpuestas, es importante tener en cuenta que la defensa en los procesos judiciales y administrativos se extiende hasta tanto los mismos permanezcan activos y no exista decisión definitiva.

Es importante mencionar que en la vigencia 2017 se obtuvieron fallos favorables definitivos y de fondo en el proceso Contencioso Contractual No. 2011-00622 en contra de la Terminal de Transporte iniciado por ACI Proyectos S.A., con una pretensión superior a los \$500.000.000, al igual en el proceso de restitución de inmueble arrendado No. 2015-00830 en el cual se obtuvo fallo favorable que ordena la restitución, de otra parte, dentro del proceso ordinario laboral No. 2016-00504 se adelantó conciliación judicial, previa viabilidad por parte del Comité de Conciliación y Defensa Judicial por existir un antecedente judicial en el asunto; finalmente, tratándose de acciones constitucionales se obtuvo fallo favorable en las ocho (8) acciones de tutela interpuestas directamente en contra de la Terminal de Transporte S.A.

En aras del cumplimiento normativo y la defensa jurídica la Terminal viene actuando en dos (2) procesos administrativos sancionatorios que se surten en la Secretaría Distrital de Salud y se ha dispuesto un acompañamiento jurídico especial en los trámites relacionados con procesos administrativos ante la Secretaría Distrital de Ambiente.

También, se apoyó y gestionó jurídicamente el proceso de emisión y colocación de acciones de la empresa, los contratos de suscripción y expedición de títulos respectivos y el correspondiente registro del aumento del capital suscrito y pagado por emisión de acciones ante la Cámara de Comercio de Bogotá, incluido el reporte respectivo ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.



Así mismo, se brindó acompañamiento y revisión jurídica relacionada con el agotamiento del procedimiento de Derecho de Preferencia por parte de los accionistas establecido estatutariamente, la enajenación de acciones de la empresa, agotamiento del proceso de cancelación y reposición de títulos.

Por último, la Superintendencia de Industria y Comercio otorgó la concesión de las tres solicitudes de marca realizadas por la Terminal de Transporte S.A a saber: Terminal del Norte, Terminal del Sur y La Terminal, e igualmente, ésta negó el registro de marca y se declaró fundada, mediante resolución definitiva, la oposición a registro marcario (Centro Comercial Terminal del Norte) presentada por la Terminal de Transporte S.A., gestión adelantada en defensa de los intereses de la sociedad y las marcas previamente registradas y de propiedad de la empresa.



Conectamos la mente y el corazón de los usuarios con nuestra Marca



Romper el hielo, generar una buena percepción, llegar de manera oportuna y emocionante a la gente, requiere una coordinación y el desarrollo del plan estratégico de comunicaciones externas e internas de la empresa; fue así como se buscó a través de los medios necesarios y de acuerdo con las directrices y lineamientos organizacionales, difundir la información institucional y posicionar la imagen de la Terminal ante los diferentes grupos de interés, para generar una cultura de uso de los servicios.



Así se da el paso a la transformación de la imagen corporativa de la empresa, buscando acercar la marca Terminal a cada uno de los grupos de interés, contando historias y sensibilizando sobre el qué hacer de los trabajadores, informando sobre las mejoras en infraestructura, contando a la gente los servicios que se prestan a la ciudadanía, el compromiso que tenemos con la seguridad de nuestros visitantes y la importancia de adquirir una cultura de la legalidad en el abordaje del transporte intermunicipal, esa fue la tarea 2017, orientada a incentivar la cultura del buen uso de las instalaciones del Terminal.



“Mejorar la imagen corporativa de la Terminal de Transporte de Bogotá destacando las buenas prácticas y las acciones confiables de buena gestión, posicionándola como líder en la operación de infraestructura para la movilización de pasajeros por vía terrestre a Nivel nacional”

Estratégicamente se manejaron las relaciones con los diferentes medios de comunicación, esto permitió un crecimiento y exposición con cerca de 356 salidas asertivas “Free press” en prensa, radio y televisión.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

En redes sociales el comportamiento se vio reflejado con el aumento de 1.611 seguidores y más de 1.751 publicaciones en la cuenta oficial de Twitter Terminal Bogotá, en Facebook la red social predilecta por nuestros usuarios se obtuvieron 7.459 nuevos seguidores, esto nos permitió llegar a un 105% de ejecución de acuerdo a lo programado; así mismo, se cumplió con el objetivo planteado en la campaña institucional, logrando un alcance de 102.808 mil reproducciones en YouTube.

24.996 seguidores en Facebook.

21.455 seguidores en Twitter.

142.000 mil suscriptores en Youtube.

La Terminal por un día fue Tendencia Nacional en redes

La Terminal una Aliada Estratégica importante para las Instituciones

La Terminal de Transporte de Bogotá, se ha convertido en un lugar donde la comunicación fluye, hemos usado herramientas y piezas comunicacionales de amplia divulgación a través de piezas audiovisuales bien pensadas que se proyectan en nuestro sistema de 34 pantallas digitales, divulgando no solo campañas propias sino conformando una red interinstitucional, es así como diferentes organizaciones del orden nacional y distrital encuentran en la Terminal un aliado estratégico para el desarrollo de sus campañas y eventos.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Instituciones como el Ministerio de Transporte, el Ministerio de Ambiente, la Superintendencia de Puertos y Transporte, Superintendencia de Industria y Comercio, el Ejército Nacional, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, la Secretaría de Salud, la Secretaría de Ambiente, la Policía Nacional, entre otros, han logrado con nuestra colaboración impactar positivamente con mensajes asertivos a cerca de 12 millones de personas, que al año utilizan las instalaciones de las Terminales de Bogotá.

Responsablemente estamos comprometidos con el Autocontrol

Hemos realizado todos los esfuerzos para contribuir a la mejora continua de la organización con el desarrollo de mecanismos efectivos de control para el seguimiento, medición y evaluación de los procesos, verificando los programas, planes, objetivos y metas. De los cuales se ha realizado auditorías integrales, dando así cumplimiento en un 100% al Plan Anual de Auditoría aprobado por la Gerencia General.

En atención a visitas de entes de control, en especial la Contraloría Distrital de Bogotá, se realizó la Auditoría de Regularidad PAD2017, llevada a cabo del 31 de mayo a septiembre de 2017; como resultado de esta auditoría, la Terminal presentó el Plan de Mejoramiento, el cual contaba con veinte (20) hallazgos, obteniendo el cierre de la totalidad, uno de ellos fue cerrado como inefectivo concerniente al módulo de excretas, éstas fueron incluidas en el plan de trabajo de la contraloría, según la información anterior.

Dentro de los logros para la Terminal fue el fenecimiento de la cuenta rendida por la entidad para la vigencia fiscal al año 2016 con base en la calificación total de 78,3% sobre la Evaluación de Gestión y Resultados, por la Contraloría de Bogotá D.C

Durante la vigencia, también se programó por parte del Órgano de Control la evaluación a la gestión fiscal relativa a “La Terminal Satélite del Sur”, vigencia 2012 al 2017, mediante Auditoría de Desempeño, a partir del 1 de octubre hasta el 29 de diciembre de 2017.

Producto de las Auditorías de Regularidad y de desempeño, se trazó el plan de mejoramiento, reportándolo a través de Sivicof en los términos de Ley.

Dentro del marco de las actividades de concientización y el fomento a la cultura del autocontrol, se trabajó en conjunto con los procesos en pro de la mejora continua, con esa finalidad a inicios de esta vigencia se trazó el programa anual de auditorías (Auditorías, seguimientos y atención a Entes de Control), que se desarrolló de manera satisfactoria.

Por otra parte, en lo que atañe a entes de control, se ha fortalecido dentro de los procesos el control y aplicación normativa lo que ha permitido en el caso puntual de la Contraloría el fenecimiento de la cuenta y obtener el cierre de los hallazgos correspondientes al PAD2015.



También, en lo transcurrido de la vigencia 2017 se realizaron campañas orientadas al Autocontrol que se desarrollaron a través de la publicación de piezas comunicacionales alusivas al Autocontrol, publicada en todas las carteleras físicas de la Terminal, y en las pantallas digitales ubicadas en la Terminal Central.



¡Gracias!



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**